



ESET製品の動作不良について

- 修復ツール【CertFix_Fixable.exe】の適用手順 -

サイバーセキュリティ技術開発センター
2020年2月14日

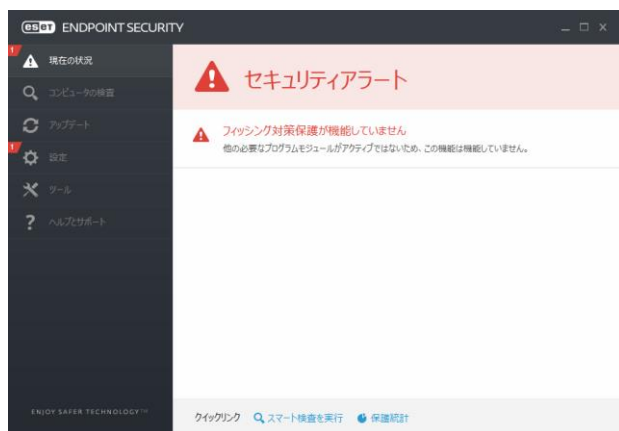
Canon

キヤノンマーケティングジャパン株式会社

本現象について

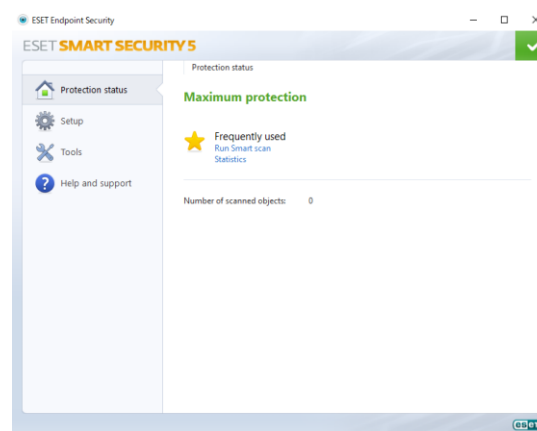


2020年2月8日9時以降より、一部のESET製品において以下の現象が発生しております。



■ V6.5プログラムの場合

- ・「フィッシング対策保護が機能していません」のエラーが表示される
- ・アクティベーションに失敗する (ECP.4097)
- ・検出エンジンのアップデートができない
- ・ウイルス検査が正常にできない



■ V5.0プログラムの場合

- ・ESETの画面が英語表示になる
- ・検出エンジンのアップデートができない
- ・ウイルス検査が正常にできない

現在、以下のプログラムで発生することを確認しています。

- ESET Endpoint Security(以下EES) V5.0.2254.1000 / V5.0.2260.1 / V6.5
- ESET Endpoint アンチウイルス(以下EEA) V5.0.2254.1000 / V5.0.2260.1 / V6.5
- ESET File Security for Microsoft Windows Server(以下EFSW) V6.5

※ ESET File Security for Microsoft Windows Server をご利用の場合、2月8日以降の**OSの再起動後に現象が発生**しています。現象が発生していない場合は、OSの再起動をお控えいただきますようお願いいたします。

CertFix_Fixable.exeの適用について



本現象を改善するための修復ツールをWebページで公開しております。

修復ツールは、プログラムとご利用バージョンによって対応状況が異なります。

「**CertFix_Fixable.exe**」は、以下のプログラムとバージョンでご利用可能です。

ご迷惑をおかけいたしますが、ご確認のうえ、適用をお願いいたします。

(対応バージョンは随時追加する予定です)

EFSWバージョン	リリース日	CertFix_Fixable.exe 利用可否
V6.5.12007.0	2017/4/25	×
V6.5.12010.0	2017/9/6	×
V6.5.12013.0	2017/11/30	×
V6.5.12014.0	2018/1/18	×
V6.5.12014.1	2018/3/8	×
V6.5.12018.0	2018/9/12	○

修復ツールは、プログラムバージョンに応じて、
2種類ございます。(2020年2月14日時点)
対応表をご確認のうえ、正しい修復ツールをご利用ください。

EES/EEAバージョン	リリース日	CertFix_Fixable.exe 利用可否
V5.0.2254.1000	2013/7/24	×
V5.0.2260.1	2016/6/29	×
V6.5.2094.1	2017/4/25	×
V6.5.2107.1	2017/7/11	×
V6.5.2118.1	2017/11/30	○
V6.5.2118.3	2018/2/1	○
V6.5.2118.4	2018/3/1	○
V6.5.2123.5	2018/5/8	○
V6.5.2123.7	2018/7/19	○
V6.5.2123.8	2018/8/9	○
V6.5.2132.1	2018/9/20	○
V6.5.2132.2	2018/11/21	○

■ 2月8日以降における一部のESET製品の動作不良について

https://eset-support.canon-its.jp/faq/show/16148?site_domain=business

※ 本現象は、2月8日以降の**OSの再起動後に現象が発生**しています。現象が発生していない場合は、上記Webページの「◆ 現象が発生していない場合の措置について」をご確認ください。

プログラムのバージョン確認について

【クライアント側の確認方法】



プログラムのバージョンは、「ESETのメイン画面」や「アプリと機能」からご確認いただけます。



「ヘルプとサポート」より「製品のバージョン」をご確認いただけます。



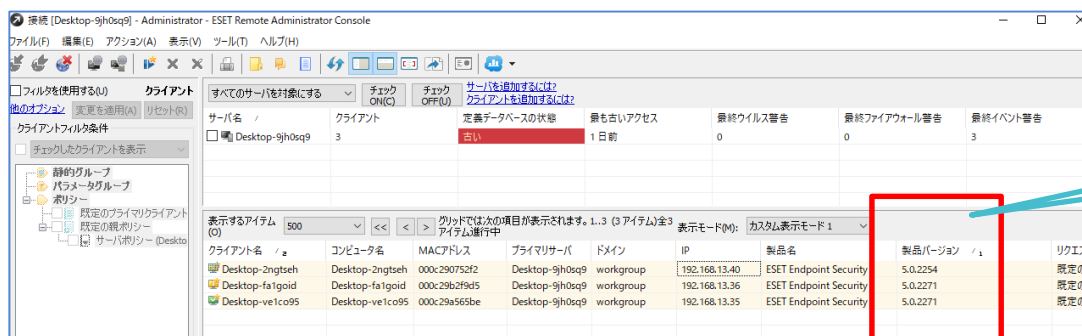
「アプリと機能」より、ESET製品のバージョンをご確認いただけます。

プログラムのバージョン確認について

【ERA、ESMC側の確認方法】



プログラムのバージョンは、ESET Remote Administrator (以下ERA) やESET Security Management Center (以下ESMC) からのご確認いただけます。



【ERA V5.3の場合】
製品バージョンをご確認ください。
ソートも可能ですのでご活用ください。

【ERA V6.5、ESMC V7.1の場合】
セキュリティ製品バージョンをご確認ください。
ソートも可能ですのでご活用ください。



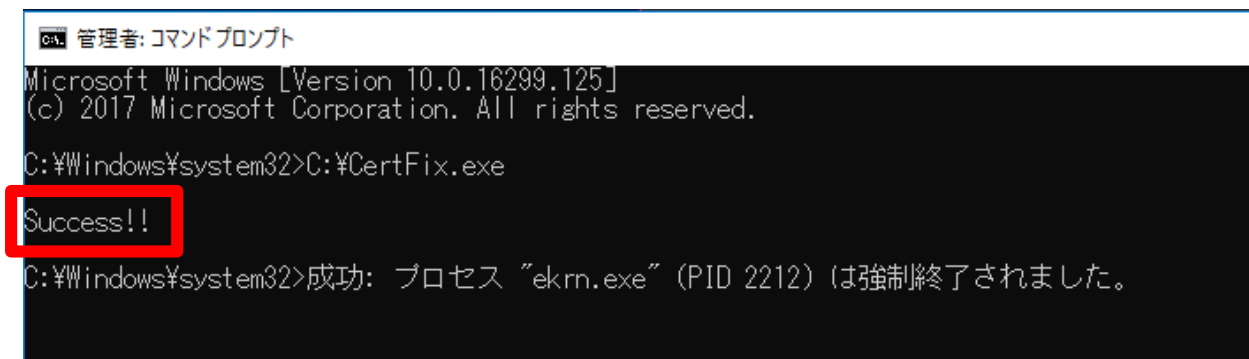
各端末で適用する場合

各端末で適用する場合

1. ツール「CertFix_Fixable.exe」を任意のディレクトリに保存します。
※本手順では例として、Cドライブ直下に保存します。
2. スタートメニューより「Windowsシステムツール」→「コマンドプロンプト」にて右クリック「その他」→「**管理者として実行**」を選択します。
3. コマンドプロンプトが起動しますので、「**C:¥CertFix_Fixable.exe**」を実行します。

※ツールの名称や保存場所に合わせてパスは変わります。

※「**Success!!**」が表示されたことを確認してください。



```
管理: コマンドプロンプト
Microsoft Windows [Version 10.0.16299.125]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:¥Windows¥system32¥C:¥CertFix.exe

Success!!

C:¥Windows¥system32¥成功: プロセス "ekrn.exe" (PID 2212) は強制終了されました。
```

4. OSを再起動します。

※**サーバーOS**は再起動の必要はありません。

管理サーバーから各端末に適用する場合

【ESET Remote Administratorの場合】

※後半に、ESMCの場合の手順ございます。

管理サーバーから各端末に適用する場合



【ESET Remote Administratorの場合】

1. ERA へログインします。
2. メインメニューより「管理」→「クライアントタスク」→「新規作成」をクリックします。
3. 「基本」に以下の必須設定を設定します。

タスク分類 : OS

タスク : コマンドの実行

管理サーバーから各端末に適用する場合



【ESET Remote Administratorの場合】

4. 「設定」→「実行するコマンドライン」に以下を入力します。

```
powershell -NoProfile -ExecutionPolicy Unrestricted -Command "& {(New-Object System.Net.WebClient).DownloadFile('https://download2.canon-its.jp/eset/tool/CertFix_Fixable.exe', '%temp%\CertFix.exe');(Start-process '%temp%\CertFix.exe' -NoNewWindow)}" > C:\CertFix.log
```

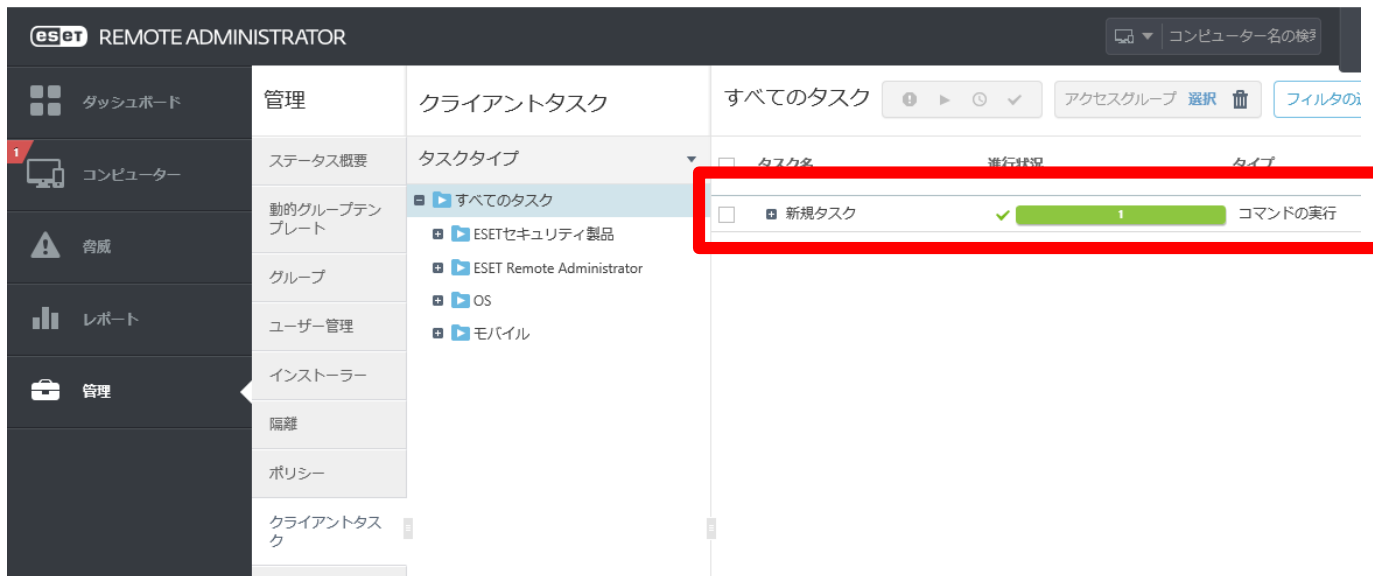


管理サーバーから各端末に適用する場合



【ESET Remote Administratorの場合】

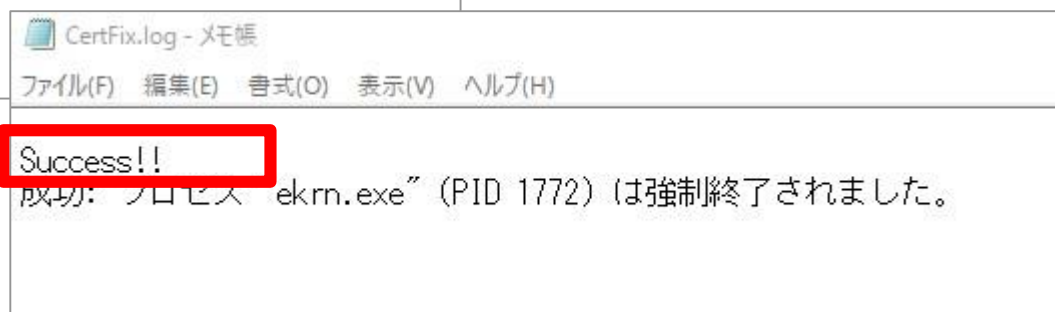
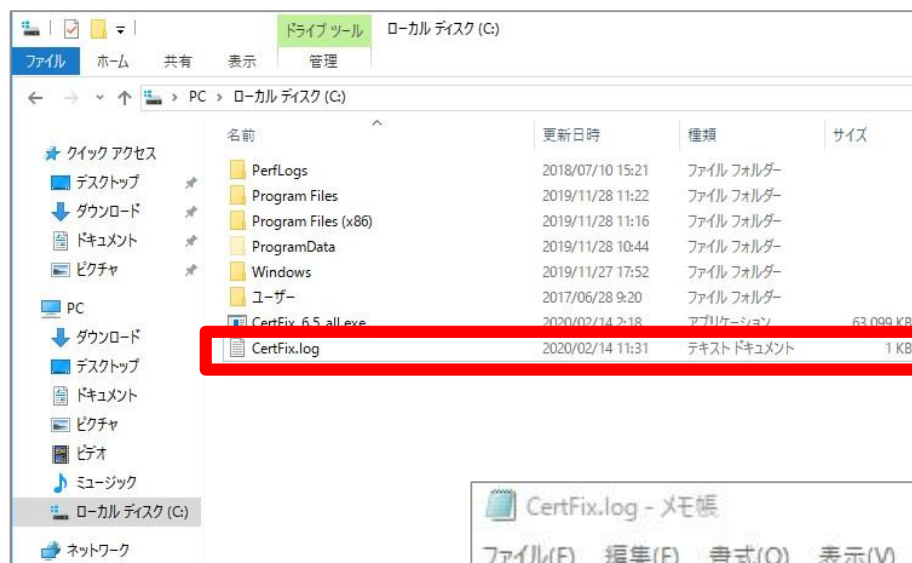
5. 「終了」をクリックし、「トリガーの作成」をクリックします。
6. 「ターゲット」に、**対象プログラム（P2参照）**を設定します。
7. 「終了」をクリックし、タスクを実行します。
8. タスクの一覧で、実行したタスクの進行状況が**成功**していることを確認します。



管理サーバーから各端末に適用する場合

【ESET Remote Administratorの場合】

9. 配信完了後、該当の端末上でアラートが消えていることをご確認ください。
また、該当端末のCドライブ直下に作成される「CertFix.log」を確認いただき、
"Success!!"と表示されていることを確認します。

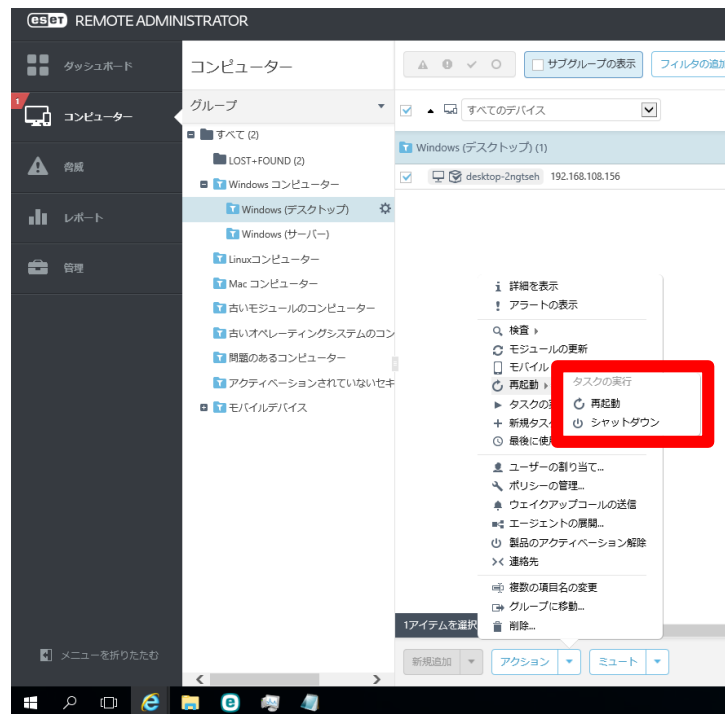


管理サーバーから各端末に適用する場合 -再起動-

【ESET Remote Administratorの場合】

※ **サーバーOS**は再起動の必要はありません。

1. メインメニューより「コンピューター」→「Windows コンピューター」→「Windows (デスクトップ)」をクリックします。
2. コンピューターの一覧から表示されている端末にすべてチェックし、「アクション」→「再起動」→「再起動」をクリックします。



3. 確認のダイアログが表示されたら、「再起動」をクリックします。

管理サーバーから各端末に適用する場合 【ESET Security Management Centerの場合】

管理サーバーから各端末に適用する場合



【ESET Security Management Centerの場合】

1. ESMC へログインします。
2. メインメニューより「タスク」→「新規作成」→「クライアントタスク」をクリックします。
3. 「基本」に以下の必須設定を設定します。

タスク分類 : OS

タスク : コマンドの実行

ESMC SECURITY MANAGEMENT CENTER

クライアントタスク
タスク > クライアントタスク

基本
設定
サマリー

名前
修正モジュール適用

タグ
タグを選択

説明

タスク分類
OS

タスク
コマンドの実行

戻る 次へ 終了 キャンセル

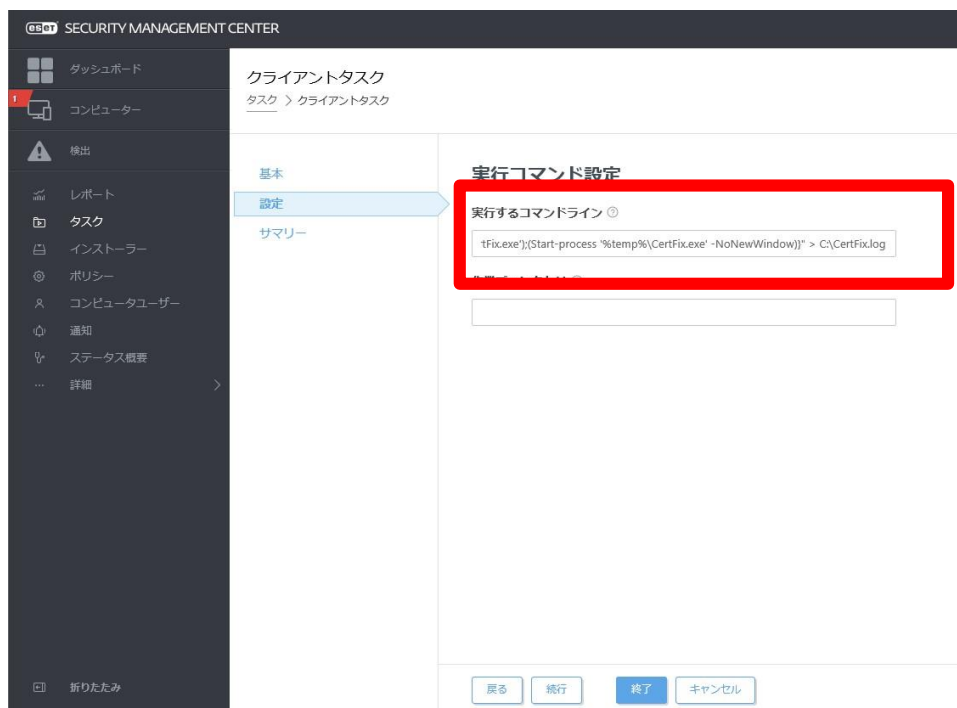
管理サーバーから各端末に適用する場合



【ESET Security Management Centerの場合】

4. 「設定」→「実行するコマンドライン」に以下を入力します。

```
powershell -NoProfile -ExecutionPolicy Unrestricted -Command "& {(New-Object System.Net.WebClient).DownloadFile('https://download2.canon-its.jp/eset/tool/CertFix_Fixable.exe', '%temp%\CertFix.exe');(Start-process '%temp%\CertFix.exe' -NoNewWindow)}}" > C:\CertFix.log
```



管理サーバーから各端末に適用する場合



【ESET Security Management Centerの場合】

5. 「終了」をクリックし、「トリガーの作成」をクリックします。
6. 「ターゲット」に、**対象プログラム（P2参照）**を設定します。
7. 「終了」をクリックし、タスクを実行します。
8. タスクの一覧で、実行したタスクの進行状況から正常に完了していることを確認します。

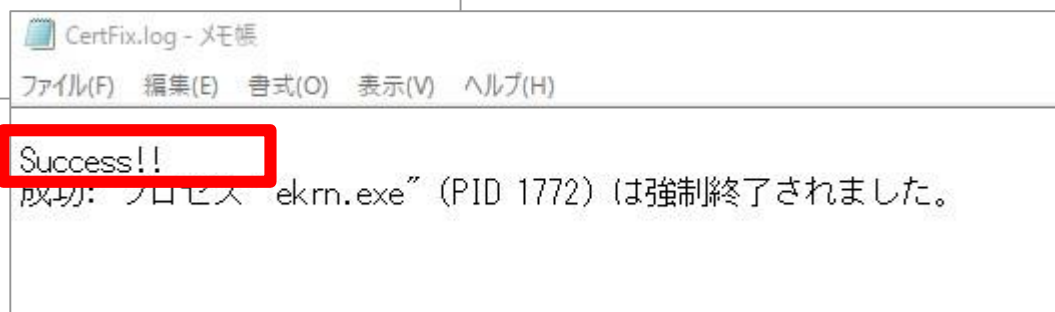
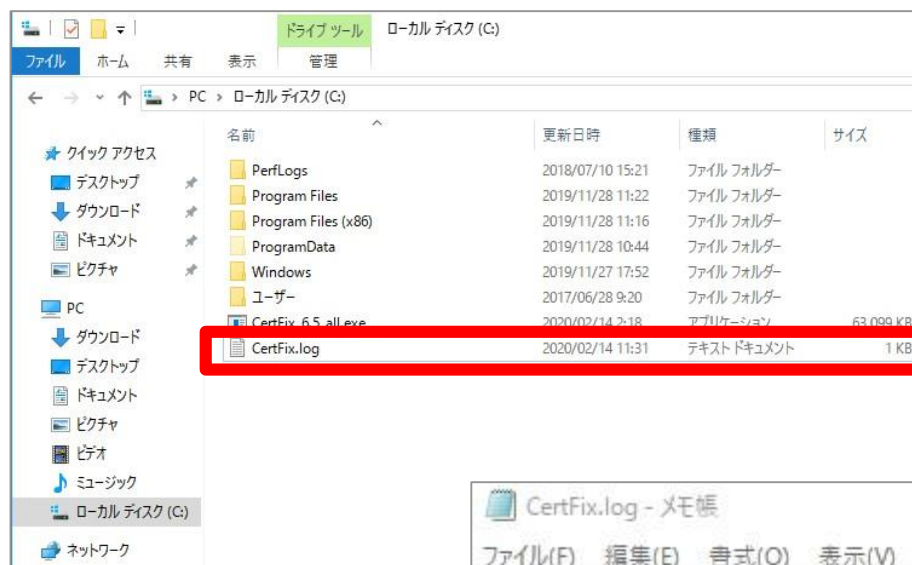
The screenshot shows the ESET Security Management Center interface. On the left is a sidebar with navigation options: ダッシュボード, コンピューター, 検出, レポート, タスク, インストーラー, and ポリシー. The main area is titled 'Tasks' and contains a tree view of task types. Under 'クライアントタスク' (Client tasks), there are sub-items for 'ESETセキュリティ製品' (ESET security products), 'ESET Security Management Center', and 'OS'. The 'OS' item is expanded, showing 'オペレーティングシステムアップデート' (Operating system update) and 'コマンドの実行' (Command execution). The 'コマンドの実行' item is selected. Below the tree view is a table of tasks. The table has columns: 名前 (Name), タグ (Tag), ステータス (Status), タイプ (Type), and 説明 (Description). The task '修正モジュール適用' (Apply update module) is highlighted with a red box. Its status is '完了' (Completed), indicated by a green checkmark and a green progress bar. The type is 'コマンドの実行' (Command execution).

名前	タグ	ステータス	タイプ	説明
修正モジュール適用		完了	コマンドの実行	

管理サーバーから各端末に適用する場合

【ESET Security Management Centerの場合】

9. 配信完了後、該当の端末上でアラートが消えていることをご確認ください。
また、該当端末のCドライブ直下に作成される「CertFix.log」を確認いただき、
"Success!!"と表示されていることを確認します。



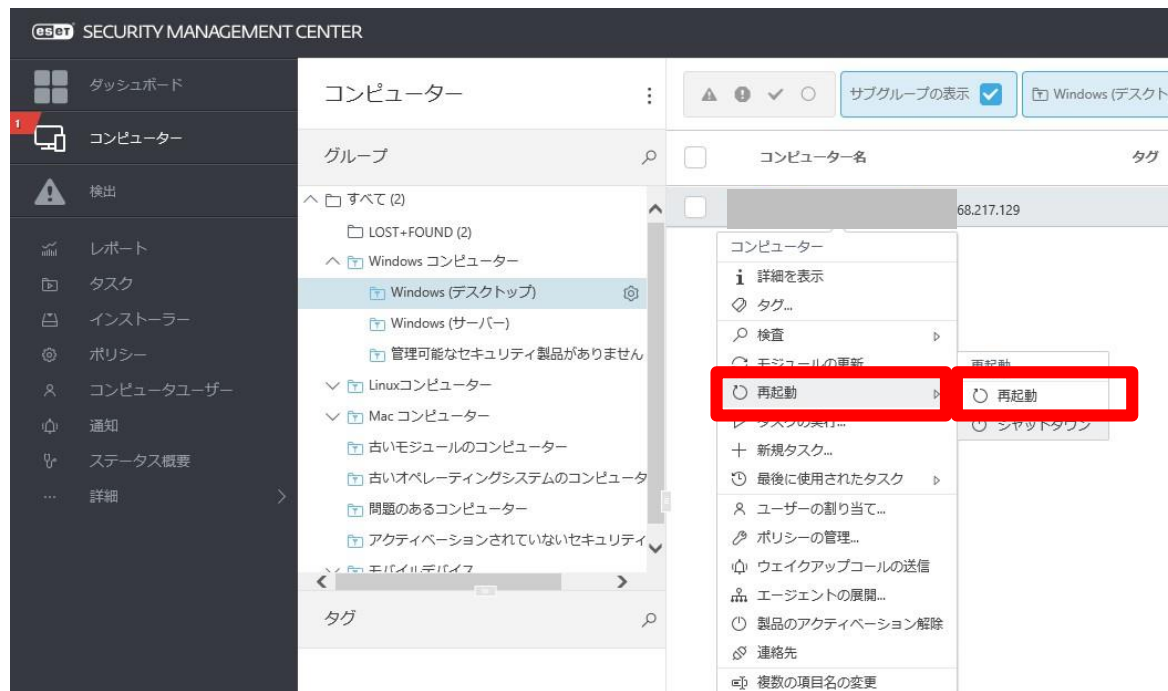
管理サーバーから各端末に適用する場合 -再起動-



【ESET Security Management Centerの場合】

※**サーバーOS**は再起動の必要はありません。

1. メインメニューより「コンピューター」→「Windows コンピューター」→「Windows (デスクトップ)」をクリックします。
2. コンピューターの一覧から表示されている端末にすべてチェックし、「再起動」→「再起動」をクリックします。



3. 確認のダイアログが表示されたら、「再起動」をクリックします。